

ТЕХНИЧЕСКА СПЕЦИФИКАЦИЯ
ЗА РАЗВИТИЕ И ПОДДРЪЖКА НА ИНФОРМАЦИОННАТА СИСТЕМА ОБИС (SAP)
В СЛУЧАИ НА ИНЦИДЕНТИ И ПРОБЛЕМИ

Заданието представя изискванията за поддръжка и развитие на SAP системата, която е основната част на ОБИС в Българската народна банка. То включва:

1. Поддръжка на базов софтуер

1.1. ORACLE:

- Превантивна поддръжка – мониторинг, анализ;
- Корективна поддръжка – настройка на параметри на базата, отстраняване на възникнали проблеми;
- Инсталации, преинсталации, обновяване на версиите.

2. Системна поддръжка на SAP приложния софтуер

- 2.1. Инсталация на системата;
- 2.2. Прилагане на нови версии на системата – ноти, пакети;
- 2.3. Възстановяване на системата от backup;
- 2.4. Оказване консултантска помощ при създаване и поддържане на процедурите за архивиране на системите – продуктивна, развойна, тестова и Solution Manager;
- 2.5. Оказване консултантска помощ при поддържане на потребителите в системата – създаване, промяна, изтриване, блокиране;
- 2.6. Оказване консултантска помощ при изграждане, промяна на потребителски роли.
- 2.7. Оказване консултантска помощ при администрирането на приложението;
- 2.8. Оказване консултантска помощ при мониторинга на системата – настройка и работа със Solution Manager.

3. **Поддръжка на обектите, включени в Приложение 2.**
 - 3.1. Справки;
 - 3.2. Интерфейси на SAP с други системи;
 - 3.3. МСА програми;
 - 3.4. Допълнителни разработки;
 - 3.5. Форми;
4. **Поддръжка на софтуерът за изготвяне на форми за паричната статистика и платежен баланс:**
 - 4.1. Оказване консултантска помощ при поддържане на SPL;
 - 4.2. Оказване консултантска помощ при поддържане на таблиците за настройки;
 - 4.3. Поддържане на софтуера за изготвяне и равнение на формите;
5. **Изпълняване ролята на поддръжка второ ниво за SAP – контактува от името на БНБ с центъра за поддръжка на SAP трето ниво.**
6. **Реакция при възникване на грешки, инциденти и/или проблеми:**
 - 6.1. Грешки, инциденти и/или проблеми с висок приоритет – реакция до 15 минути след уведомяването, време за отстраняване 4 часа;
 - 6.2. Грешки, инциденти и/или проблеми със среден приоритет – реакция до 1 час след уведомяването, време за отстраняване 1 ден;
 - 6.3. Грешки, инциденти и/или проблеми с нисък приоритет – реакция до 1 ден след уведомяването, време за отстраняване 5 дни.

Забележка:

- Висок приоритет – възникналият проблем предизвиква спиране на работата по определени бизнес процеси в банката;
- Среден приоритет - възникналият проблем предизвиква трудности при изпълнението на определени бизнес процеси в банката;
- Нисък приоритет - възникналият проблем предизвиква неудобства при изпълнението на определени бизнес процеси в банката.

- 7. Реакция при възникване на аварийни ситуации - отзоване до 30 минути на място – сградата на БНБ. Продължаване на работата с екипите на БНБ до отстраняване на проблема.**

Забележка: аварийна ситуация – ситуация, при която системата не работи изцяло или частично.

- 8. Срок на поддръжката - 7 дни в седмицата по 24 часа.**

- 9. Оказване на консултантска помощ по системата при поискване от БНБ.**

- 10. Извършване на дейности по анализ, разработване и внедряване на допълнителна функционалност при поискване от страна на БНБ.**

- 10.1. Промяна на съществуваща функционалност;
- 10.2. Изграждане на нова функционалност;
- 10.3. Изграждане на нови интерфейси, справки;
- 10.4. Документиране на промените и новите разработки;
- 10.5. Участие в тестове по внедряването на промените и новите разработки;
- 10.6. Обучение на потребителите за работа с новата функционалност.